



**Pengaruh Kemudahan Akses dan Diskon Terhadap Keputusan Pembelian
Pada Situs Online Tiket.com**

(Studi Kasus pada Mahasiswa Aktif S1 Universitas Diponegoro)

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro

Penyusun

Nama : Nindy Riska Amalia

NIM : 1402014140125

DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG

2018

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nindy Riska Amalia
NIM : 14020214140125
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Departemen : Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

**PENGARUH KEMUDAHAN AKSES DAN DISKON TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SITUS ONLINE TIKET.COM (STUDI
KASUS PADA MAHASISWA AKTIF SI UNIVERSITAS DIPONEGORO)**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 01 Mei 2018

Pembuat Pernyataan,

Nindy Riska Amalia

NIM. 14020214140125

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Pengaruh Kemudahan Akses dan Diskon Terhadap Keputusan Pembelian Pada Situs Online Tiket.com**
(Studi Kasus pada Mahasiswa Aktif S1 Universitas Diponegoro)

Nama Penyusun : Nindy Riska Amalia

NIM : 140202114140125

Jurusan : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1

Semarang, 01 Mei 2018

Dekan

Wakil Dekan I

Dr. Sunarto, M.Si

Dr. Hedi Pudjo Santoso, M.Si

NIP. 19660727.199203.1.001

NIP. 19610510.198902.1.002

Dosen Pembimbing

1. Drs. Saryadi, M.Si.

Dosen Penguji

1. Agung Budiarmo, S.Sos., MM.

2. Dinalestari Purbawati SE., M.Si., Ak.

3. Drs. Saryadi, M.Si,

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

وَلَسَوْفَ يُعْطِيكَ رَبُّكَ فَتَرْضَىٰ

“Dan sungguh, kelak tuhanmu pasti memberikan karuniaNya kepadamu, sehingga engkau menjadi puas”. *Q.S Ad-Duha: 5*

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya”. *Q.S Al-Baqarah: 286*

مَنْ جَدَّ وَجَدَّ

مَنْ صَبَرَ ظَفَرَ

مَنْ سَارَ عَلَى الدَّرَبِ وَصَلَ

“Siapa yang bersungguh-sungguh akan berhasil

Siapa yang bersabar akan beruntung

Siapa yang berjalan di jalur-Nya akan sampai”

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan untuk:

- Bapak Suroso dan Ibu Yuni Sri Hastuti sebagai orang tua terbaik saya yang selalu memberikan kasih sayang dan doa yang tiada henti. Semoga dengan selesainya skripsi ini dapat menjadi awal bagi saya untuk dapat membuat ayah dan mamah bahagia kedepannya.
- Adik-adikku tersayang, Anggoro Yudha Pratama dan Ararya Dhya Tavisha terima kasih sudah menjadi motivasi saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
- Sahabat terbaik saya Haniefah Astriani yang selalu menjadi cahaya di kegelapan.
- Kawan SMA yang memberikan dukungan tak kasat mata, cantik-cantik jnck; Cantika, Nadia, Rani, Intan dan Nova
- Kawan terbaik Bang Toguro; Szafira, Indah, Jessica, Icung dan Anti yang telah dan selalu mengisi kebahagiaan dimasa perkuliahan saya.
- Untuk SD Bojang ;gumay,zenia,pras,maul,rina yang selalu menemani dini hariku!
- Untuk Run The World, teman sedari maba sampai saat ini yang pernah direpotin saat saya kecelakaan hehe terimakasih dear.
- Kesayanganku; Rica, Ray, Diana, Khamidah, Bang Sangap, Fadil dan Ovik atas kebahagiaan selama 42 harinya di Kendaldoyong
- HMJ Administrasi Bisnis, AIESEC Undip, UCC Undip dan Seven Media Technology atas pengalaman dan ilmu hebatnya.
- Seluruh dosen Administrasi Bisnis dan teman-teman Administrasi Bisnis 2014.
- Semua teman-teman terdekat yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuan dan dukungannya selama ini.

ABSTRAK

Perkembangan bisnis yang semakin maju selalu beriringan dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat. Salah satu bisnis yang dipengaruhi perkembangan teknologi internet adalah e-commerce. Sebagai initiator, Tiket.com telah kalah saing dengan kompetitor yang bermunculan. Maka dari itu, upaya menarik konsumen untuk membeli merupakan hal penting agar konsumen tidak beralih ke jasa yang lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan akses dan diskon terhadap keputusan pembelian situs online Tiket.com.

Penelitian ini merupakan explanatory research dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumennya. Populasi dan sampel yang digunakan adalah pengguna Tiket.com di Universitas Diponegoro yang diambil sebanyak 156 responden dengan menggunakan metode *purposive sampling*.

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa kemudahan akses dan diskon berpengaruh terhadap keputusan pembelian, dibuktikan melalui uji regresi linear sederhana dengan nilai regresi yaitu kemudahan akses sebesar 0,461 dan diskon sebesar 0,596. Teknik analisis data menggunakan uji korelasi, uji determinasi, uji regresi linear sederhana, uji regresi linear berganda, uji t dan uji F dengan bantuan program IBM SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versi 23. Pengaruh kemudahan akses dan diskon secara bersama-sama mempengaruhi keputusan pembelian sebesar 43,8 %. Sedangkan sisanya 56,2 % dipengaruhi faktor lain.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis dapat memberikan saran kepada Tiket.com agar meningkatkan *user interface* baik pada situs maupun aplikasi selular sehingga lebih mudah, lebih memperhatikan persaingan harga dan fitur dengan kompetitor sebagai bahan komparasi, dan meninjau kembali *standard operating procedure* terkait prosedur pembayaran dan prosedur pemesanan.

Kata kunci: *Kemudahan Akses, Diskon, Keputusan Pembelian*

ABSTRACT

The development of business that is getting ahead is always in tandem with technological developments that increasingly rapidly. One business that is influenced by the development of internet technology is e-commerce. As an initiator, Tiket.com has lost competitiveness with emerging competitors. Therefore, the effort to attract consumers to buy is important so that consumers do not switch to other services. This study aims to determine the effect of ease of access and discount on purchasing decisions Tiket.com online site.

This research is an explanatory research by using questionnaire as its instrument. Population and sample used are the users of Tiket.com at Diponegoro University taken as many as 156 respondents by using purposive sampling method.

Based on the analysis results can be concluded that the ease of access and discounts affect the purchase decision, evidenced through simple linear regression test with regression value of ease of access is equal to 0.461 and a discount is equal to 0.596. The data analysis techniques are using correlation test, determination test, simple linear regression test, multiple linear regression test, t test and F test with the help of program SPSS (Statistical Product and Service Solutions) version 23. The effect of ease of access and discount are together to influence purchase decision of 43.8%. While the remaining 56.2% influenced by other factors.

Based on the results of the research, the author can provide advices to Tiket.com such as to improve the user interface both on the site and mobile application in order to be much easier, more attention to price competition and features with competitors as a comparative material, and review the standard operating procedure related to payment and reservation procedures.

Keywords: *Ease of use, Discount, Buying Decision*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas limpahan berkah, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memenuhi pendidikan Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.

Penulis sadar bahwa penulisan skripsi dengan judul : **“Pengaruh Kemudahan Akses dan Diskon Terhadap Keputusan Pembelian Pada Situs Online Tiket.com (Studi Kasus pada Mahasiswa Aktif S1 Universitas Diponegoro)”** ini tidak mungkin dapat selesai tanpa doa, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Sunarto, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
2. Ibu Bulan Prabawani, S.Sos, M.M, Ph.D selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
3. Bapak Drs. Saryadi, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Agung Budiarmo, S.Sos., MM. selaku dosen penguji yang telah berkenan meluangkan waktu untuk menguji serta memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini

5. Ibu Dinalestari Purbawati SE., M.Si., Ak. selaku dosen wali dan dosen penguji yang telah banyak membantu selama masa perkuliahan serta meluangkan waktu untuk menguji dalam penyusunan skripsi ini,
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya dosen Departemen Administrasi Bisnis Undip yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
7. Seluruh responden atas kesediaannya mengisi kuesioner yang telah saya berikan.
8. Serta berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu, dan tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran konstruktif sangat penulis harapkan guna tercapainya hasil yang bermanfaat bagi banyak pihak. Semoga skripsi ini memberikan manfaat yang nyata bagi kemajuan bersama.

Semarang, 01 Mei 2018

Penyusun

Nindy Riska Amalia

NIM. 14020214140125

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GRAFIK.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	18
1.3 Tujuan Penelitian	19
1.4 Kegunaan Penelitian.....	20
1.5 Kerangka Teori.....	21
1.5.1 Manajemen Pemasaran.....	21
1.5.2 E-Commerce	22
1.5.2.1 Praktik Penjualan Online.....	23
1.5.3 Perilaku Konsumen	24
1.5.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	25
1.5.5 Keputusan Pembelian.....	31
1.5.6 Kemudahan Akses (Perceived Ease of Use)	36
1.5.7 Diskon	38
1.5.8 Hubungan Antar Variable	41
1.5.8.1 Pengaruh Kemudahan Akses Terhadap Keputusan Pembelian	41
1.5.8.2 Pengaruh Diskon Terhadap Keputusan Pembelian	42
1.6 Penelitian Terdahulu	43
1.7 Hipotesis.....	45

1.8 Definisi Konsep.....	46
1.8.1 Kemudahan Akses (X1)	46
1.8.2 Diskon (X2).....	47
1.8.3 Keputusan Pembelian (Y)	47
1.9 Definisi Operasional.....	47
1.9.1 Kemudahan Akses.....	47
1.9.2 Diskon	48
1.9.3 Keputusan Pembelian.....	48
1.10 Metode Penelitian.....	49
1.10.1 Tipe Penelitian	49
1.10.2 Populasi dan Sampel	49
1.10.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	52
1.10.4 Jenis dan Sumber Data.....	53
1.10.4.1 Jenis Data	53
1.10.4.2 Sumber Data.....	54
1.10.5 Skala Pengukuran.....	54
1.10.6 Teknik Pengumpulan Data.....	55
1.10.7 Metode Pengolahan Data	56
1.10.8 Teknik Analisis Data.....	57
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN IDENTITAS RESPONDEN	64
2.1 Profil PT. Global Tiket Network (Tiket.com).....	64
2.1.1 Sejarah PT. Global Tiket Network (Tiket.com).....	64
2.1.2 Visi, Misi, dan Logo PT. Global Tiket Network (Tiket.com)	66
2.1.2.1 Visi PT. Global Tiket Network (Tiket.com)	66
2.1.2.2 Misi PT. Global Tiket Network (Tiket.com)	66
2.1.2.3 Logo PT. Global Tiket Network (Tiket.com)	66
2.1.3 Profil Perusahaan Tiket.com	68
2.1.4 Produk dan Layanan Tiket.com	68
2.1.4.1 Jasa Pemesanan Tiket Pesawat	68

2.1.4.2 Jasa Pemesanan Tiket Hotel.....	69
2.1.4.3 Jasa Pemesanan Tiket Kereta Api.....	69
2.1.4.4 Jasa Penyewaan Mobil.....	69
2.1.4.5 Jasa Pemesanan Tiket Konser.....	70
2.1.7 TIX Card.....	70
2.1.5 Diskon yang Diberikan Tiket.com.....	71
2.1.6 Tampilan Website Tiket.com.....	72
2.1.7. Website Tiket.com.....	73
2.1.8 Metode Pemesanan.....	75
2.2. Gambaran Umum Universitas Diponegoro.....	78
2.2.1. Sejarah Singkat Universitas Diponegoro.....	78
2.2.2. VISI.....	82
2.2.3. MISI.....	82
2.2.4. Lambang.....	82
2.2.5. Struktur Organisasi.....	84
Keterangan :.....	86
1. Majelis Wali Amanat yang selanjutnya disingkat MWA adalah organ Undip yang menetapkan, memberikan pertimbangan pelaksanaan kebijakan umum, dan melaksanakan pengawasan di bidang nonakademik.	86
2. Rektor adalah organ Undip yang memimpin penyelenggaraan dan pengelolaan Undip.....	86
3. Senat Akademik yang selanjutnya disingkat SA adalah organ Undip yang menetapkan kebijakan, memberikan pertimbangan, dan melakukan pengawasan di bidang akademik.	86
4. Sekretariat Universitas adalah unsur pengembangan dan pelaksana tugas strategis Undip yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Undip.	86
21. Biro adalah unsur pelaksana administrasi Undip yang menyelenggarakan pelayanan teknis dan administratif kepada seluruh unsur di lingkungan Undip.	89
29. Badan Pengelola yang selanjutnya disingkat BP adalah unit kerja non struktural di bidang pengembangan dan pengelolaan usaha komersial untuk menunjang pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Dalam melaksanakan tugas Badan Pengelola Satuan Usaha menyelenggarakan fungsi:.....	94

a. pelaksanaan pengelolaan usaha;	94
b. pelaksanaan pengembangan usaha;	94
c. pelaksanaan pemasaran;	94
d. pelaksanaan urusan tata usaha;	94
e. pelaksanaan kegiatan yang menghasilkan pendapatan; dan	94
f. pelaksanaan penunjang tridharma perguruan tinggi.	94
2.2 Identitas Responden	95
2.2.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	95
2.2.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia	96
2.2.3 Identitas Responden Berdasarkan Fakultas	97
2.2.4 Identitas Responden Berdasarkan Uang Saku Per bulan	97
2.2.5 Identitas Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi di Tiket.com	98
2.2.6 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Transaksi	99
2.2.7 Transaksi Pemesanan Tiket di Situs Lain	100
BAB III PENGARUH KEMUDAHAN AKSES DAN DISKON TERHADAP	
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SITUS ONLINE TIKET.COM (Studi Kasus	
pada Mahasiswa Aktif S1 Universitas Diponegoro).....	
3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	101
3.1.1 Uji Validitas	101
3.1.2 Uji Reliabilitas	104
3.2 Analisis Deskriptif	106
3.2.1 Variabel <i>Kemudahan Akses</i>	106
3.2.1.1 Kemudahan Informasi Navigasi Pencarian	106
3.2.1.2 Kemudahan Prosedur Pemesanan Tiket pada Tiket.com	107
3.2.1.3 Kemudahan Pembayaran Tiket di Tiket.com Melalui M-banking, Banking dan Minimarket	Internet 108
3.2.1.4 Kemudahan Dalam Mengakses Website Tiket.com Menggunakan Hp dan Laptop Dimana Saja	109
3.2.1.5 Rekapitulasi Variabel <i>Kemudahan Akses</i>	110
3.2.1.6 Kategorisasi Variabel <i>Kemudahan Akses</i>	111
3.2.2 Variabel Diskon	113

3.2.2.1 Besarnya Diskon	114
3.2.2.2 Jenis Layanan Tiket.com yang Memberikan Diskon Menarik	115
3.2.2.3 Lamanya Pemberian Diskon	116
3.2.2.4 Frekuensi Pemberian Diskon	117
3.2.2.5 Rekapitulasi Variabel <i>Diskon</i>	118
3.2.2.6 Kategorisasi Variabel <i>Diskon</i>	120
3.2.3 Variabel Keputusan Pembelian	122
3.2.3.1 Kemantapan dalam memesan tiket di Tiket.com	122
3.2.3.2 Kecepatan memutuskan menggunakan Tiket.com.....	123
3.2.3.3 Kecepatan dalam membayar tiket yang sudah dipesan di Tiket.com	124
3.2.3.4 Banyaknya produk yang dibeli pada Tiket.com.....	125
3.2.3.5 Melakukan pembelian ulang di Tiket.com.....	126
3.2.3.6. Merekomendasikan Tiket.com kepada orang lain	127
3.2.3.7 Rekapitulasi Variabel Keputusan Pembelian	128
3.2.3.8 Kategorisasi Variabel Keputusan Pembelian	130
3.3 Analisis Data	132
3.3.1 Pengaruh Kemudahan Akses terhadap Keputusan Pembelian.....	132
3.3.1.1 Koefisien Korelasi.....	132
3.3.1.2 Koefisien Determinasi.....	133
3.3.1.3 Regresi Linear Sederhana	134
3.3.1.4 Uji t	136
3.3.2 Pengaruh Diskon terhadap Keputusan Pembelian	137
3.3.2.1 Koefisien Korelasi.....	137
3.3.2.2 Koefisien Determinasi.....	138
3.3.2.3 Regresi Linear Sederhana	139
3.3.2.4 Uji t	141
3.3.3 Pengaruh Kemudahan Akses dan Diskon terhadap Keputusan Pembelian	142
3.3.3.1 Koefisien Determinasi.....	142
3.3.3.2 Regresi Linear Berganda.....	143
3.3.3.3 Uji F	145

3.4 Pembahasan.....	147
BAB IV PENUTUP	150
4.1 Kesimpulan	150
4.2 Saran-saran	152
DAFTAR PUSTAKA	153
LAMPIRAN	156
A. HASIL UJI	157
1. Hasil Uji Validitas.....	157
a. Uji Validitas Variabel <i>Kemudahan Akses</i>	157
b. Uji Validitas Variabel <i>Diskon</i>	157
c. Uji Validitas Variabel <i>Keputusan Pembelian</i>	157
2. Hasil Uji Reliabilitas	158
a. Uji Reliabilitas Variabel <i>Kemudahan Akses</i>	158
b. Uji Reliabilitas Variabel <i>Diskon</i>	158
c. Uji Reliabilitas Variabel <i>Keputusan Pembelian</i>	158
3. Hasil Uji Korelasi dan Uji Determinasi	158
a. Uji Korelasi dan Uji Determinasi Variabel <i>Kemudahan Akses</i> terhadap <i>Keputusan Pembelian</i>	158
b. Uji Korelasi dan Uji Determinasi Variabel <i>Diskon</i> terhadap <i>Keputusan Pembelian</i>	158
c. Uji Korelasi dan Uji Determinasi Variabel <i>Kemudahan Akses</i> dan <i>Diskon</i> terhadap <i>Keputusan Pembelian</i>	159
4. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana dan Uji t.....	159
a. Uji Regresi Linear Sederhana dan Uji t Variabel <i>Kemudahan Akses</i>	159
b. Regresi Linear Sederhana dan Uji t Variabel <i>Diskon</i> terhadap <i>Keputusan Pembelian</i>	159
5. Hasil Uji Regresi berganda Variabel <i>Kemudahan Akses</i> dan <i>Diskon</i> terhadap <i>Keputusan Pembelian</i>	160
6. Hasil uji F Variabel <i>Kemudahan Akses</i> dan <i>Diskon</i> terhadap <i>Keputusan Pembelian</i>	160
B.KUESIONER	161

C. Tabel Responden dan Tabel Induk	2
1. Tabel Responden	2
2. Tabel Data	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Review Tentang Pengalaman Membeli Tiket di Tiket.com.....	16
Gambar 1. 2 Proses Pembelian Konsumen	32
Gambar 1. 3 Hipotesis Penelitian.....	46
Gambar 1. 4 Kurva Uji t (<i>two tails test</i>).....	62
Gambar 1. 5 Kurva Uji F.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penetrasi Pengguna Internet Indonesia	2
Tabel 1. 2 Tabel Segmentasi Pasar Tiket.com	11
Tabel 1. 3 TOP BRAND INDEX (TBI) Situs online booking tiket pesawat dan travel Tahun 2015 – 2017	13
Tabel 1. 4 Penurunan prosentase TBI situs online booking pesawat dan travel Tiket.com	13
Tabel 1. 5 Jumlah Mahasiswa Aktif S1 Universitas Diponegoro Tahun Akademik 2017/2018.....	50
Tabel 1. 6 Area Pengambilan Sampel	52
Tabel 1. 7 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	59

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. 1 Transaksi E-commerce di Indonesia.....	5
--	---